

## NCS 기반 채용 직무 설명자료 : 실무직 (민원안내)

채용분야	사 무	대분류	중분류	소분류	세분류
		02. 경영·회계·사무	01. 기획사무 02. 총무·인사	03. 마케팅 01. 총 무	01. 고객관리 01. 총무
기관소개	국가철도공단은 철도 건설 및 시설관리 전문 조직으로 국민의 교통편의를 증진하고 국민경제의 건전한 발전에 이바지하기 위해 설립되었으며, 고속철도를 비롯한 국내의 철도 건설과 해외 철도 사업 진출 및 동북아 철도망 구성 등 다양한 철도사업을 지속적으로 추진하는 철도 전문 공공 기관입니다.				
능력단위	고객관리	06. 고객 필요정보 제공			
	총 무	04. 비품관리, 07. 업무지원, 08. 총무문서관리			
직무수행내용	고객관리	○ 공단 대표전화 또는 민원전화 응대 및 운영 (데이터 관리 등 포함) ○ 청렴고객지원실 및 부속 시설(회의실) 관리 및 운영 ○ 방문고객 안내·편의제공 및 민원 업무			
필요지식	○ 철도건설 및 시설관리 등 공단업무에 대한 지식, 전화상담 방법, 전화응대 예절, 스트레스 관리, 위기 대응능력, 고객데이터 관리 방법, 고객 행동과 성향에 대한 이해, 고객응대 매뉴얼, 고객관리 전략 목표, 고객관계 관리 방법, 고객 분석방법, 고객지원실 및 회의실 운영방법, 비품관리 규정, 고객과의 커뮤니케이션 절차 및 방안, 데이터 활용 능력				
필요기술	○ 고객만족·고객지원 등 서비스에 대한 기초지식, 유형별·상황별·지식수준별 고객상당기법 (대민업무 처리능력), 고객상담 예절 및 대화예절(전화응대 및 민원인 대응 기술 등), 고객 컴플레인 해결 능력, 고객 분석 및 모니터링 관련 지식, 사무자동화 및 고객관리 시스템 활용 기술, 개인정보보호 관련 지식 등				
직무수행태도	○ 고객지향적 태도, 경청하는 태도, 적극적·분석적 태도, 협업하는 자세, 유형별 고객의 특성을 이해하려는 태도, 객관적인 태도, 고객정보 보안에 대한 책임감, 데이터 보안지침을 준수 하고자 하는 태도, 신속하고 정확한 업무처리 자세, 요구사항에 대한 친절한 응대, 문제 상황을 적극적으로 해결하고자 하는 주인의식, 고객과 공감하려는 자세, 고객의 다양성을 인정하는 자세, 고객에 대한 서비스 정신, 정확한 업무 처리 태도, 회사 규정을 준수하는 태도, 업무 특성 파악 노력, 정확한 자료 관리 태도, 민원창구 및 회의실 운영에 대한 주인의식				
직업기초능력	○ 의사소통능력, 수리능력, 문제해결능력, 자원관리능력, 조직이해능력 등				
참고 사이트	○ www.ncs.go.kr				